



INFORME DE MANRESA 2023



SÍNDIC
40 anys

ÍNDEX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2023	5
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A MANRESA	12
a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi.....	12
b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament.....	19
c) Actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament el 2023	24
d) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023	24
IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ	29
a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits	29
b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució	29
c) Desplaçaments al municipi l'any 2023	29
d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments	30

I. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual de municipis o comarques amb qui tenim conveni de visió singular de supervisió té com a objectiu analitzar les actuacions de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya en relació amb l'administració col·laboradora i la població que hi resideix. L'Ajuntament de Manresa disposa d'un conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges des del 7 de juny de 2017.

Seguint l'estructura dels informes previs, en primer lloc, aquest informe recull les queixes i consultes presentades per persones que resideixen al municipi. L'any 2023, la població de Manresa ha presentat 110 queixes i ha fet 168 consultes, la qual cosa representa més de 3 actuacions per cada 1.000 habitants, una xifra superior a la de la mitjana de Catalunya. Seguint la tendència de les dades anuals del Síndic de Greuges, les polítiques socials són el principal motiu de queixa de la població de Manresa. En aquesta àrea destaquen, especialment, les queixes i consultes en matèria d'habitatge, salut i serveis socials. Pel que fa a altres àrees, també predominen les queixes i consultes en matèria d'Administració pública, medi ambient i consum.

Respecte a les queixes presentades per residents del municipi que s'han tramitat l'any 2023, destaquem que el 46 % s'han tramitat amb departaments de la Generalitat; el 32 %, amb l'Ajuntament de Manresa; el 7 %, amb empreses que presten serveis d'interès general, i la resta amb altres administracions locals.

En 42 de les queixes tramitades s'ha detectat una actuació irregular de l'Administració: 31 d'aquests casos s'han resolt amb la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en 10 casos el Síndic ha emès resolucions que han sigut acceptades o parcialment acceptades per part de les administracions afectades.

Aquesta secció conclou amb les dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta. L'any 2023, s'han adreçat al Síndic de Greuges 7 persones jurídiques i 216 persones físiques residents a Manresa. D'aquestes persones físiques, el 54 % són dones. Pel que fa al lloc de naixement, malgrat que el 25 % de la població de Manresa ha nascut fora de l'Estat espanyol, només el 4 % de les persones que s'han adreçat al Síndic formen part d'aquest col·lectiu.

En matèria de polítiques socials, el 67 % de les queixes i consultes han estat presentades per dones.

En segon lloc, l'informe presenta les queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament. Enguany, s'han iniciat 21 actuacions en què l'administració afectada és l'Ajuntament de Manresa. Destaquen les queixes en matèria de medi ambient i Administració pública, i l'actuació d'ofici relativa a la promoció de l'esport per a persones amb discapacitat.

En relació amb les queixes tramitades l'any 2023, s'han detectat 8 actuacions irregulars de l'Ajuntament de Manresa: 6 actuacions s'han resolt després de la intervenció del Síndic de Greuges sense necessitat d'emetre una resolució, i en

2 ocasions l'Ajuntament ha acceptat la resolució del Síndic en relació amb la irregularitat detectada. En l'informe s'inclou un resum de totes aquestes actuacions.

Finalment, l'informe inclou dades relatives a la relació entre l'Ajuntament i el Síndic de Greuges. Respecte de l'any 2022, destaquem la reducció en el temps emprat tant per l'Ajuntament (24,5 dies hàbils) com pel Síndic de Greuges (27,2 dies hàbils) en donar resposta als tràmits requerits.

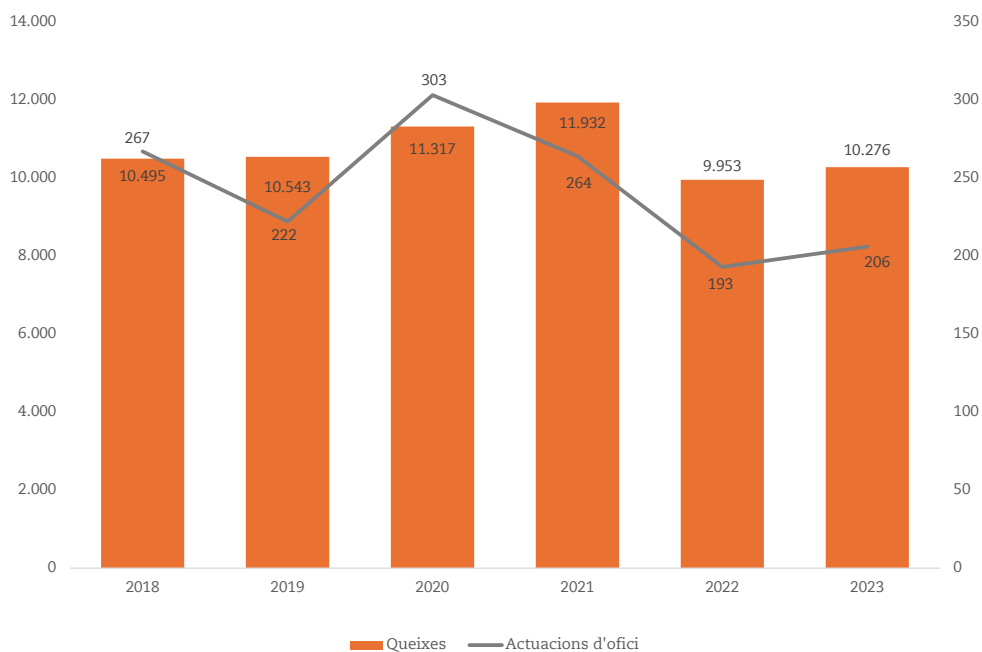
L'any 2023, l'oficina itinerant del Síndic de Greuges ha fet quatre desplaçaments a Manresa, on s'han recollit un total de 28 queixes i 67 consultes.

II. ASPECTES MÉS DESTACATS DE L'INFORME AL PARLAMENT 2023

a) Xifres destacades

Enguany, s'han adreçat a la institució 17.992 persones i s'han iniciat 21.938 actuacions, entre queixes, consultes i actuacions d'ofici. El nombre de queixes rebudes s'ha estabilitzat al voltant de les 10.000 anuals, després de l'increment experimentat durant la pandèmia.

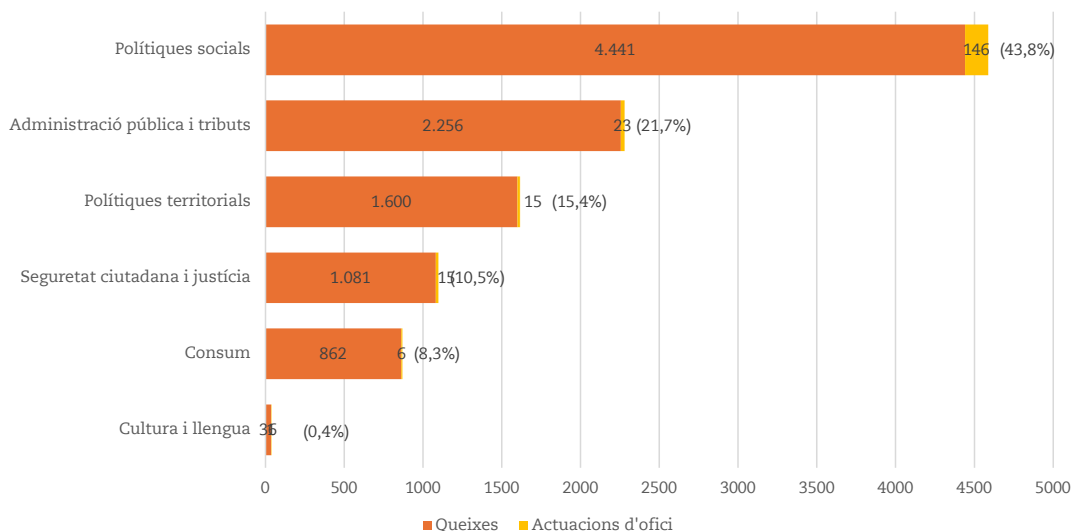
Evolució de les queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges (2018-2023)



Font. Síndic de Greuges.

Un any més, les polítiques socials –especialment les d'educació, serveis socials i salut– constitueixen el principal àmbit d'intervenció de la institució, i representen el 43,8 % del volum total de queixes i actuacions d'ofici iniciades. Aquesta xifra assenyala la dificultat que tenen les administracions públiques per donar resposta de manera adequada a les necessitats socials de la població.

Queixes i actuacions d'ofici del Síndic de Greuges per matèries (2023)



Font. Síndic de Greuges.

b) Els cinc principals canvis que hi ha hagut a Catalunya

L'informe aborda els cinc principals canvis socials que afecten Catalunya i els reptes que plantegen per a les polítiques públiques.

En primer lloc, Catalunya ha augmentat la seva població en quasi 2 milions de persones des de l'any 2000, amb un increment del 27,8 %, i se situa entre els països amb un creixement demogràfic més elevat al llarg de les dues darreres dècades. Aquest creixement demogràfic ha comportat inevitablement un augment de la pressió assistencial sobre els diferents programes i serveis públics. Per exemple, l'any 2023 s'ha constatat una manca de personal docent suficient (el 15 % de baixes no han estat substituïdes), i també de personal mèdic de diferents especialitats.

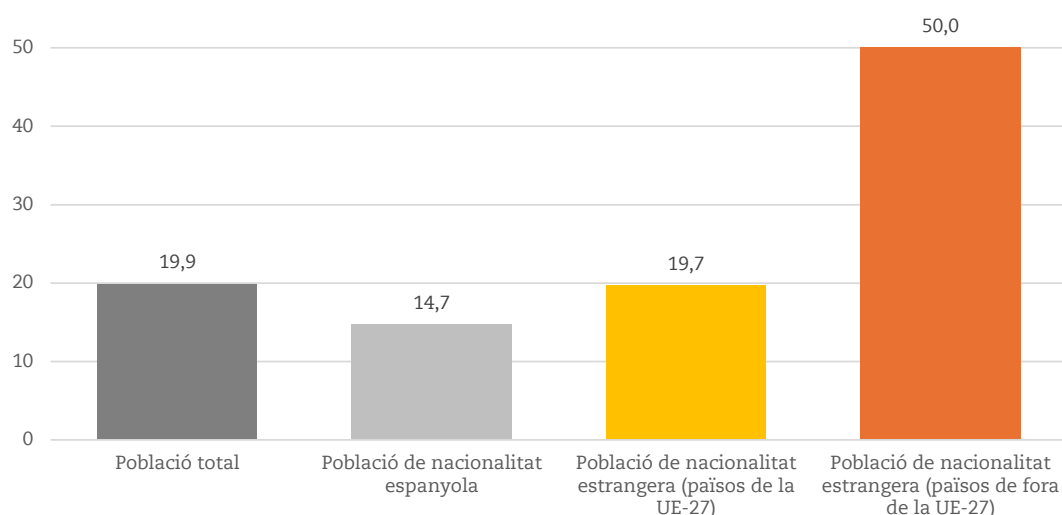
En segon lloc, destaca el fet migratori i el repte de la cohesió social. Una part molt significativa d'aquest creixement poblacional ha estat protagonitzat per persones d'origen migrant procedents de l'estranger (el 71,2 % del total). De fet, avui, el 16,3 % de la població catalana té nacionalitat estrangera.

El model d'integració actual no garanteix l'equitat i la cohesió social, de manera que la població d'origen migrant té un accés desigual a les oportunitats de benestar social. Així, per exemple, aquesta població té del triple de possibilitats de patir risc de pobresa, més del doble de taxa d'atur i més del doble de dificultats d'accedir a l'habitatge. Tanmateix, accedeix menys als serveis públics i es beneficia menys dels ajuts de l'Administració:

► Accedeix dues vegades menys a les prestacions socials: el 3,7 % de la població estrangera en situació de risc de pobresa percep la renda garantida de ciutadania (RGC), enfront del 7,5 % de la població de nacionalitat espanyola que es troba en la mateixa situació.

► Accedeix prop de tres vegades menys a l'educació infantil de primer cicle (14,9 %, enfront del 52,4 %) i té prop de tres vegades més d'abandonament escolar prematur (38,2 %, enfront del 13,0 %).

Taxa de risc de pobresa per nacionalitat a Catalunya (2022)



Font. Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).

El tercer canvi social important és l'empobriment de la població per efecte de les crisis econòmiques de 2008 i de la pandèmia, i també per efecte d'una conjuntura global que ha contribuït a augmentar la inflació. Tenint en compte la inflació, el salari brut mitjà s'ha reduït un 2,2 % en la darrera dècada.

De fet, a Catalunya la taxa de risc de pobresa per al conjunt de la població se situava en el 19,9 % l'any 2022, i afectava prop d'1,5 milions de persones. La privació material severa se situa en el 9,0 %, i afecta prop de 700.000 persones, quan el 2013 era del 6,1 %.

El quart canvi social és l'envelliment de la població, que augmenta les necessitats d'atenció a les quals ha de fer front l'Administració i redueix el pes de la població que contribueix a finançar les prestacions socials.

En dues dècades, la població més gran de seixanta-cinc anys ha passat del 17,2 % corresponent a l'any 2003 al 19,4 % de l'any 2023. La projecció és que l'any 2050 aquesta proporció hagi crescut fins al 28,9 %. L'any 1980 el pes de la gent gran era de l'11 %.

En darrer lloc, el creixement demogràfic també ha suposat un increment de la producció i del consum, que tenen un impacte directe en el canvi climàtic. Els anys 2022 i 2023 han estat els més càlids des del 1950, i les reserves d'aigua dels embassaments se situen en els valors més baixos de les darreres dècades (per exemple, el març de 2024 se situaven en el 15,25 % de la capacitat).

c) Les cinc principals mancances de l'Administració

Davant d'aquest nou context social, l'informe denuncia que l'Administració no s'ha adequat a les noves necessitats socials i explica les principals mancances que s'han detectat:

1. Temps de resposta excessivament llarg de l'Administració

El creixement demogràfic i l'envelliment de la població contribueixen a incrementar tant la pressió assistencial sobre els serveis públics com els temps d'espera per accedir-hi. Així, per exemple, les llistes d'espera en l'àmbit de la salut no s'han aconseguit reduir els darrers anys: l'octubre de 2023 hi havia més persones que l'any 2017 en llista d'espera per a intervencions quirúrgiques (195.270 persones) i per a proves diagnòstiques (170.262 persones). Les queixes rebudes a la institució en aquest àmbit també han crescut: de 671 el 2018 a 989 el 2023.

Així mateix, es detecten retards en la tramitació de les prestacions econòmiques, com l'RGC o la prestació per dependència, que fan que aquestes eines perdin eficàcia perquè en aquest temps no es cobreixen les necessitats socials que volen compensar.

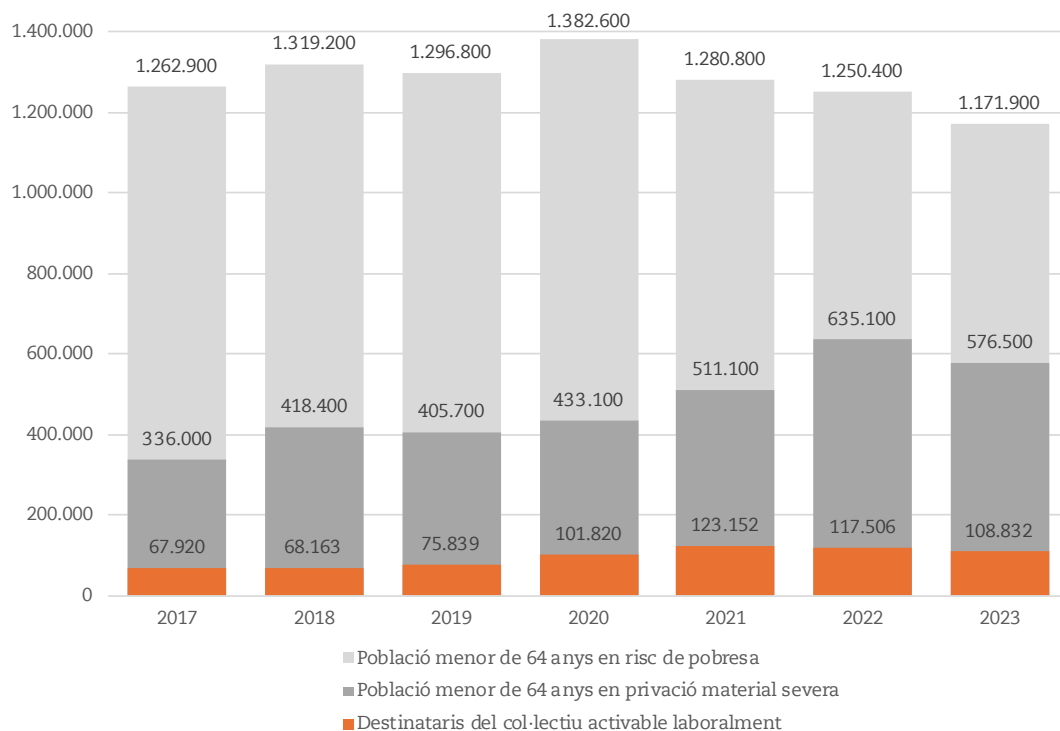
En l'àmbit de la justícia, la demora judicial, que ha augmentat al llarg de la darrera dècada per la saturació del sistema de justícia, és un factor de victimització secundària i afecta negativament l'eficiència i l'efectivitat de la tutela judicial.

2. Cobertura insuficient de determinades polítiques públiques

El creixement demogràfic i l'empobriment de la població també afecten la cobertura de les polítiques públiques. Posar al centre les persones i adequar l'actuació de l'Administració a les necessitats socials existents implica garantir que les prestacions socials (ajuts, serveis, etc.) cobreixen les persones que en tenen necessitat. No garantir aquesta cobertura suposa desatendre necessitats socials i que l'actuació de l'Administració no sigui prou efectiva.

Així, per exemple, l'RGC no arriba a totes les persones que estan en situació de necessitat: només el 18,9 % de la població en situació de privació material severa del col·lectiu activable laboralment ha percebut una RGC l'any 2023. Tenint presents els beneficiaris de l'ingrés mínim vital (IMV), més de la meitat de la població en situació de privació material severa no percep ingressos procedents ni de l'IMV ni de l'RGC.

Cobertura de la renda garantida de ciutadania sobre la població en situació de pobresa (2017-2023)



	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Població menor de 64 anys en privació material severa destinatària (%)	20,2	16,3	18,7	23,5	24,1	18,5	18,9
Població menor de 64 anys en risc de pobresa destinatària (%)	5,4	5,2	5,8	7,4	9,6	9,4	9,3

Font. Direcció General de Prestacions Socials del Departament de Drets Socials.

En la mateixa línia, la insuficiència d'habitatge social dificulta l'atenció de les situacions d'emergència social a través de les meses d'emergències: prop de 3.000 unitats de convivència estan en espera de l'assignació d'un habitatge. I, des de la pandèmia, estan augmentant les famílies que s'adrecen al Síndic de Greuges per queixar-se sobre les polítiques en matèria d'habitatge (s'ha passat de rebre 244 queixes el 2021 a rebre'n 409 el 2023).

3. Les barreres d'accés a l'Administració i als serveis

La vulnerabilitat pot limitar la capacitat de les persones d'accedir a prestacions necessàries per donar resposta a les seves necessitats socials. El desconeixement, la manca d'habilitats per gestionar l'accés a les prestacions, el caràcter restrictiu dels requisits d'accés, els problemes de funcionament dels serveis o les traves burocràtiques són alguns dels obstacles.

En aquest sentit, l'informe denuncia que encara hi ha administracions que mantenen la cita prèvia com a requisit absolut i general per accedir a les seves oficines d'atenció ciutadana i registre, i que la digitalització de l'Administració pot limitar-hi l'accés a determinada població vulnerable per efecte de la bretxa digital.

També assenyala que la manca d'integració del sistema de prestacions de caràcter econòmic obliga les persones a estar informades dels diferents ajuts que hi ha i a fer tràmits addicionals, i genera barreres en l'accés.

4. Els dèficits d'acompanyament i escolta de les persones, especialment de les més vulnerables

El model d'intervenció dels serveis socials bàsics és encara massa assistencialista i de control: vetlla per cobrir les necessitats més bàsiques i donar resposta a les situacions d'emergència social, i no tant per acompanyar les famílies amb un abordatge terapèutic per millorar la seva autonomia.

L'informe també palesa que prop de 100.000 persones a Catalunya estan institucionalitzades en centres de protecció, centres penitenciaris, residències de gent gran, etc. I això s'explica en part per la manca de recursos alternatius, com ara famílies d'acollida, mesures penals alternatives i atenció domiciliària integral. Les presons, per exemple, no donen resposta adequada a les necessitats del perfil de la població penitenciària atesa.

En un altre àmbit, el tributari, tampoc no s'ha posat el ciutadà al centre: les administracions ordenen i apliquen els tributs de manera rígida, sense tenir en compte la casuística econòmica i social de les persones amb deutes tributaris que tenen la voluntat de pagar-los però no poden fer-ho amb les condicions establertes per l'Administració (terminis, etc.).

5. La manca de planificació de polítiques per combatre el canvi climàtic

El Govern ha impulsat mesures d'emergència per la sequera, però són insuficients atesa la manca de precipitacions, la manca de previsió i les mancances de gestió. Les inversions per garantir el servei d'aigua a la població han estat insuficients i les mesures de control del consum no s'han implementat arreu. També s'han detectat mancances en el ple desplegament de les energies renovables.

d) Les deu recomanacions per transformar l'Administració

Per acabar, l'informe proposa dissenyar una estratègia de transformació de l'Administració que inclogui els deu punts següents:

- ▶ Models alternatius a la institucionalització de les persones
- ▶ Un sistema integrat de polítiques de suport i acompanyament a les famílies amb infants a càrrec
- ▶ Un model de serveis socials integrat, d'accés universal i orientat a la prevenció i a l'acompanyament de les persones
- ▶ Una atenció integral en l'àmbit de la salut
- ▶ Una estratègia nacional que consolidi un model d'acollida de la població migrant i posi l'accent en les garanties d'ascensor social i en la cohesió
- ▶ La promoció del parc d'habitatge social
- ▶ Un pla de millora de l'èxit educatiu
- ▶ La planificació de ciutats harmonioses amb les necessitats i els drets de les persones
- ▶ Un pacte contra el canvi climàtic
- ▶ Una estratègia de transformació de l'Administració per fer-la més eficient, eficaç i amable

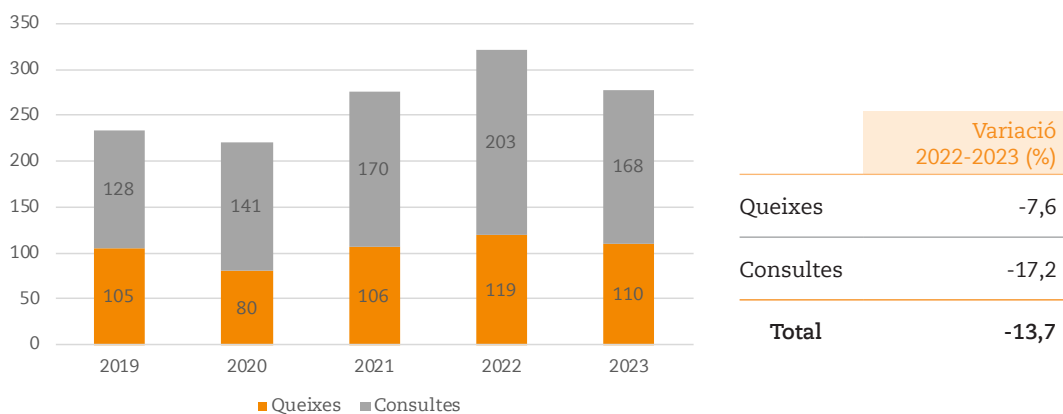
III. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES A MANRESA

a) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

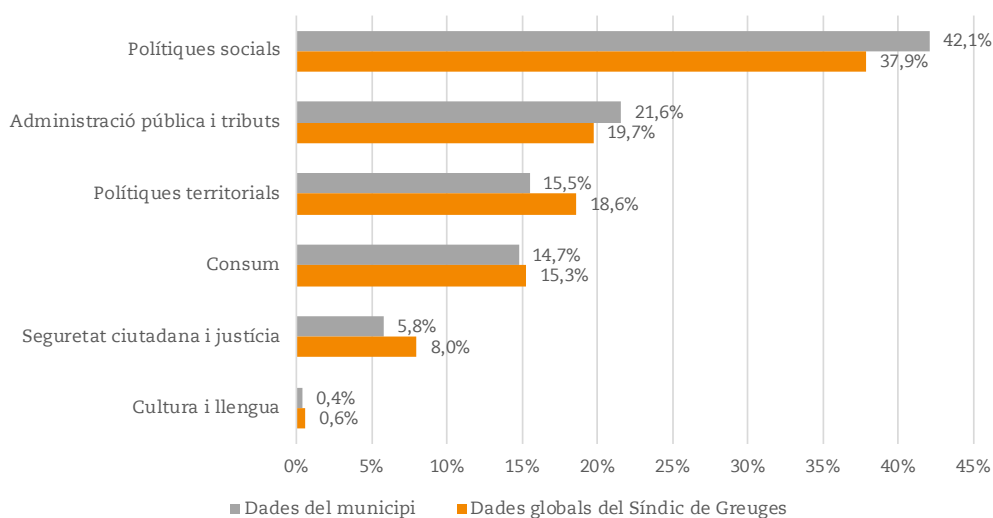
a.1) Queixes i consultes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi			Dades globals del Síndic de Greuges		
	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)	N	%	Actuacions per cada 1.000 habitants (%)
Queixes	110	39,6	1,4	10.276	47,3	1,3
Consultes	168	60,4	2,1	11.456	52,7	1,4
Total	278	100,0	3,5	21.732	100,0	2,8

a.2) Evolució de les queixes i consultes presentades per residents del municipi



a.3) Queixes i consultes iniciades per grans matèries

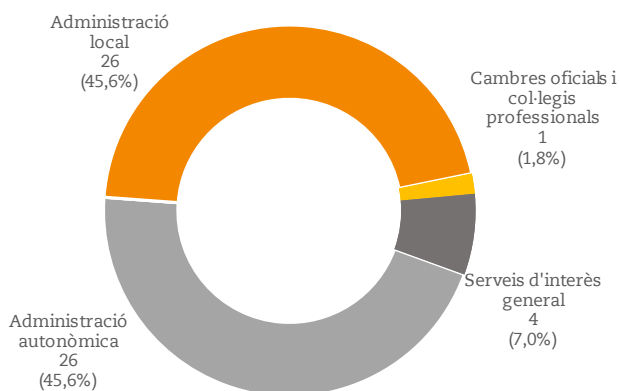


a.4) Queixes i consultes iniciades per matèria

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	45	40,9	72	42,9	117	42,1
Educació	8	7,3	5	3,0	13	4,7
Habitatge	7	6,4	14	8,3	21	7,6
Igualtat i no-discriminació	2	1,8	1	0,6	3	1,1
Infància i adolescència	9	8,2	6	3,6	15	5,4
Migracions	-	-	1	0,6	1	0,4
Salut	7	6,4	14	8,3	21	7,6
Serveis socials	12	10,9	23	13,7	35	12,6
Relacions laborals i pensions	-	-	8	4,8	8	2,9
Administració pública i tributs	31	28,2	29	17,3	60	21,6
Administració pública i drets	23	20,9	24	14,3	47	16,9
Tributs	8	7,3	5	3,0	13	4,7
Polítiques territorials	24	21,8	19	11,3	43	15,5
Medi ambient	11	10,0	10	6,0	21	7,6
Mobilitat i transports	7	6,4	3	1,8	10	3,6
Urbanisme	6	5,5	6	3,6	12	4,3
Consum	6	5,5	35	20,8	41	14,7
Seguretat ciutadana i justícia	4	3,6	12	7,1	16	5,8
Cultura i llengua	-	-	1	0,6	1	0,4
Total	110	100,0	168	100,0	278	100,0

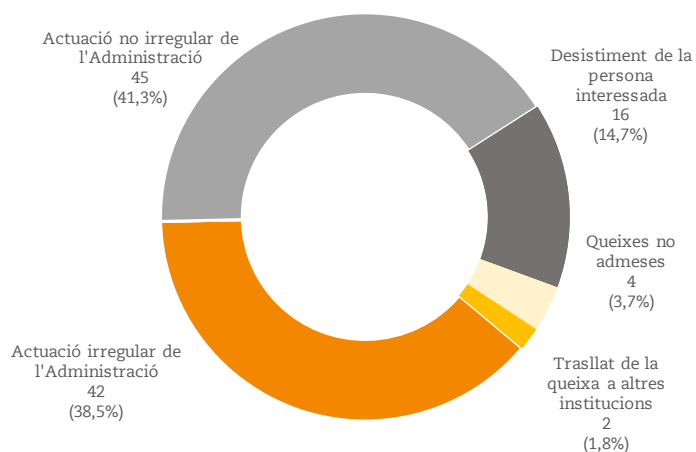
a.5) Administracions amb les quals s'han tramitat les queixes presentades per residents del municipi

	N	%
Administració autonòmica	26	45,6
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural	2	3,5
Departament de Drets Socials	7	12,3
Departament d'Economia i Hisenda	1	1,8
Departament d'Educació	3	5,3
Departament d'Empresa i Treball	1	1,8
Departament d'Interior	3	5,3
Departament de Justícia, Drets i Memòria	1	1,8
Departament de Salut	5	8,8
Departament de Territori	3	5,3
Administració local	26	45,6
Ajuntament de Castellbell i el Vilar	1	1,8
Ajuntament de Castells	1	1,8
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	1	1,8
Ajuntament de l'Escala	1	1,8
Ajuntament de Manresa	18	31,6
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	1	1,8
Ajuntament de Torelló	1	1,8
Diputació de Barcelona	2	3,5
Cambres oficials i col·legis professionals	1	1,8
Col·legi Oficial de Metges de Barcelona	1	1,8
Serveis d'interès general	4	7,0
ENDESA	2	3,5
Naturgy	1	1,8
Vodafone Catalunya	1	1,8
Total	57	100,0



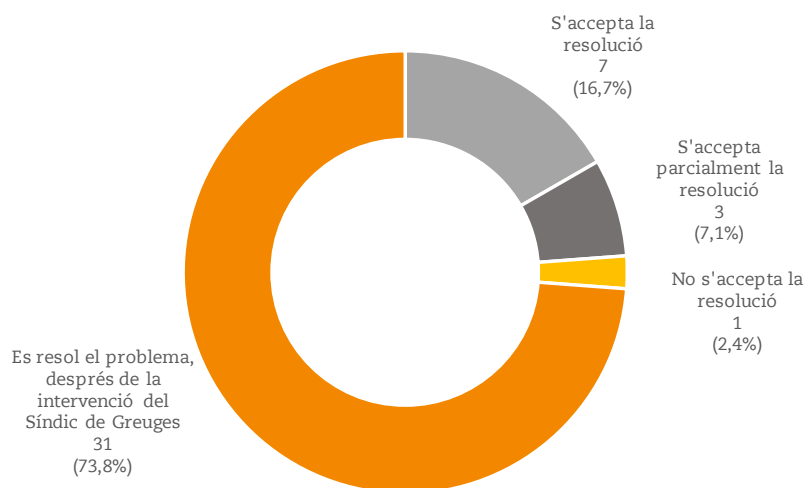
a.6) Finalització de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
Actuació irregular de l'Administració	42	38,5	3.956	41,1
Actuació no irregular de l'Administració	45	41,3	3.457	35,9
Desistiment de la persona interessada	16	14,7	1.285	13,4
Queixes no admeses	4	3,7	780	8,1
Trasllat de la queixa a altres institucions	2	1,8	140	1,5
Total	109	100,0	9.618	100,0



a.7) Acceptació de les resolucions de les queixes presentades per residents del municipi

	Dades del municipi		Dades globals del Síndic de Greuges	
	N	%	N	%
S'accepta la resolució	7	16,7	1.004	25,4
S'accepta parcialment la resolució	3	7,1	469	11,9
No s'accepta la resolució	1	2,4	75	1,9
Es resol el problema, després de la intervenció del Síndic de Greuges	31	73,8	2.408	60,9
Total	42	100,0	3.956	100,0



a.8) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges respecte de les queixes presentades per residents del municipi

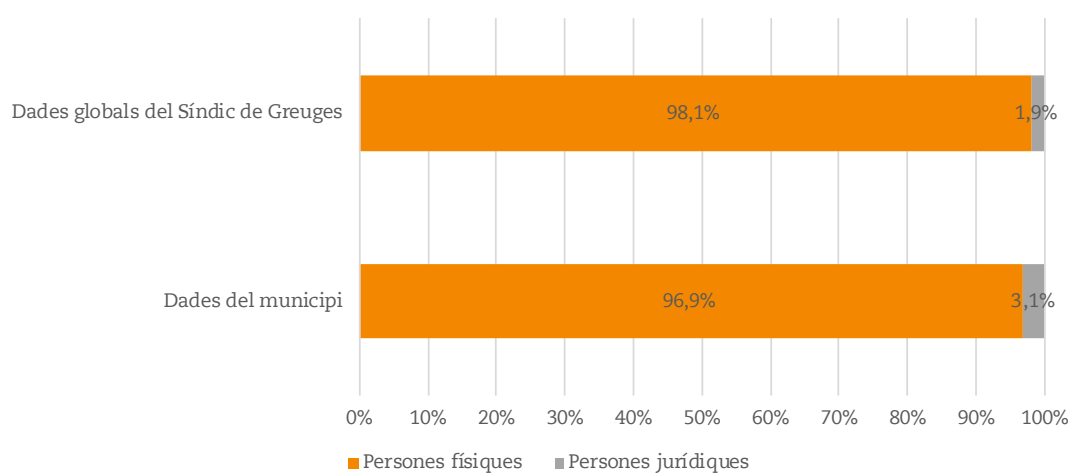
	Dades del municipi	
	N	%
Canvi en els protocols	3	9,1
Increment de la cobertura / Increment de l'oferta	1	3,0
Increment de mesures d'inspecció i control	5	15,2
Increment de recursos	1	3,0
Millora de la qualitat de la intervenció	6	18,2
Pagament de drets reconeguts	7	21,2
Resolució de procediments administratius	10	30,3
Total	33	100,0

a.9) Dades sociodemogràfiques de les persones del municipi que han presentat queixa o consulta

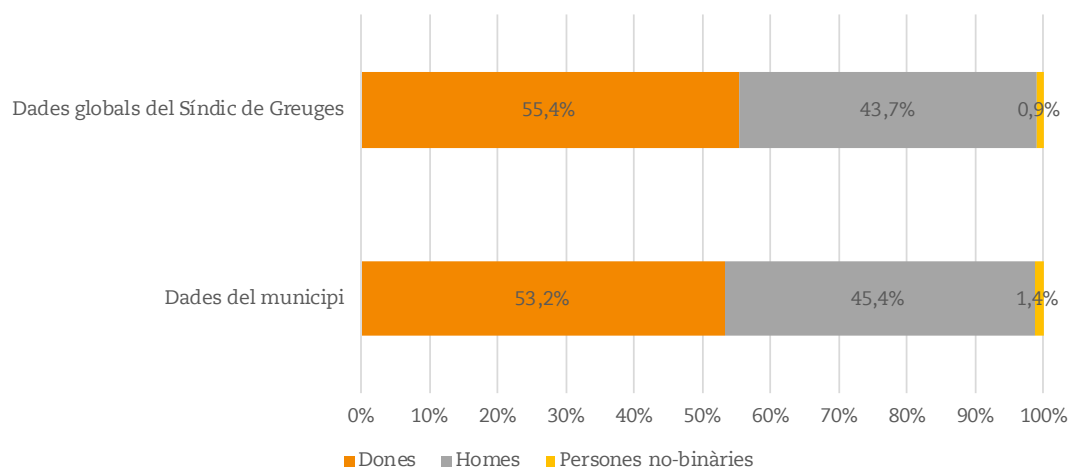
► Persones del municipi que han presentat queixa o consulta

	N
Persones físiques	216
Dones	115
Homes	98
Persones no-binàries	3
Persones jurídiques	7
Total	223

Tipologia de persones que han presentat queixa o consulta



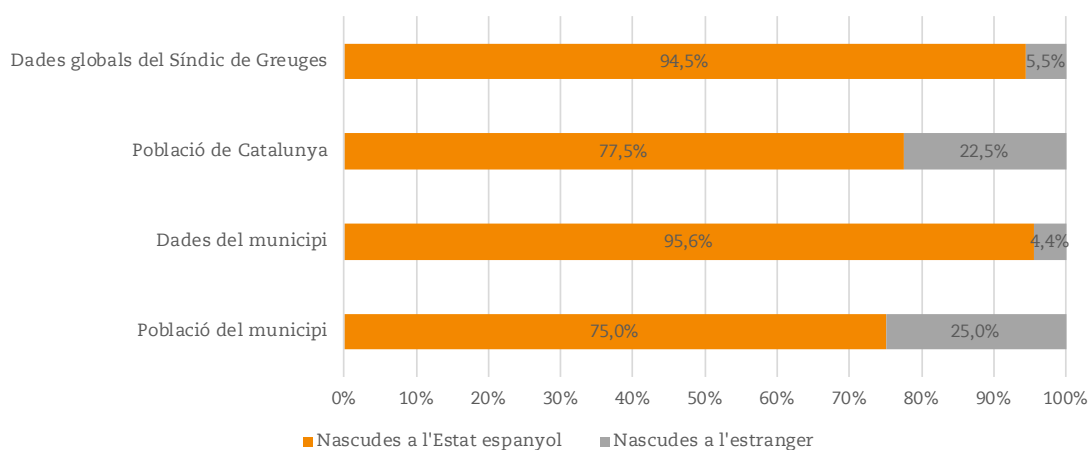
Gènere de les persones que han presentat queixa o consulta



► Queixes i consultes procedents del municipi per gènere i matèria

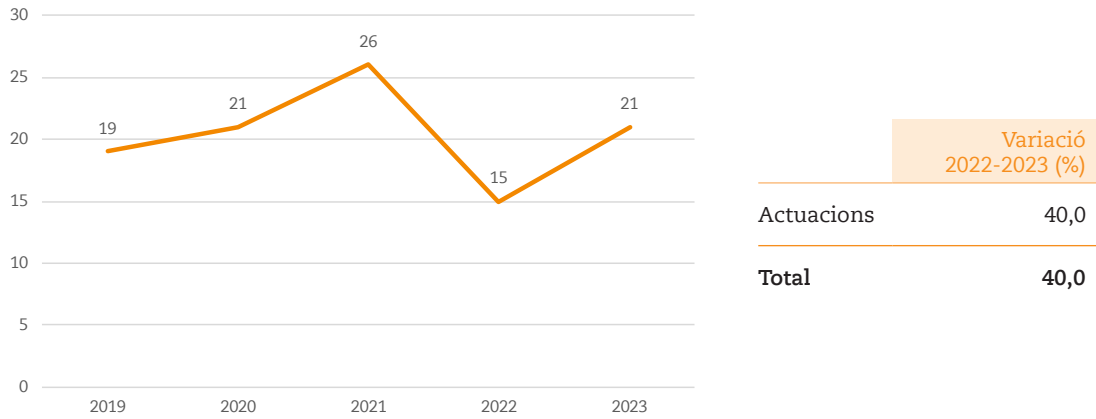
	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	78	55,3	36	28,3	2	66,7	116	42,8
Educació	9	6,4	4	3,1	-	-	13	4,8
Habitatge	15	10,6	5	3,9	1	33,3	21	7,7
Igualtat i no-discriminació	1	0,7	-	-	1	33,3	2	0,7
Infància i adolescència	11	7,8	4	3,1	-	-	15	5,5
Migracions	1	0,7	-	-	-	-	1	0,4
Salut	15	10,6	6	4,7	-	-	21	7,7
Serveis socials	21	14,9	14	11,0	-	-	35	12,9
Relacions laborals i pensions	5	3,5	3	2,4	-	-	8	3,0
Administració pública i tributs	18	12,8	40	31,5	1	33,3	59	21,8
Administració pública i drets	16	11,3	30	23,6	-	-	46	17,0
Tributs	2	1,4	10	7,9	1	33,3	13	4,8
Polítiques territorials	16	11,3	22	17,3	-	-	38	14,0
Medi ambient	7	5,0	11	8,7	-	-	18	6,6
Mobilitat i transports	4	2,8	4	3,1	-	-	8	3,0
Urbanisme	5	3,5	7	5,5	-	-	12	4,4
Consum	24	17,0	17	13,4	-	-	41	15,1
Seguretat ciutadana i justícia	4	2,8	12	9,4	-	-	16	5,9
Cultura i llengua	1	0,7	-	0,0	-	-	1	0,4
Total	141	100,0	127	100,0	3	100,0	271	100,0

► Lloc de naixement de les persones residents al municipi que han presentat queixa

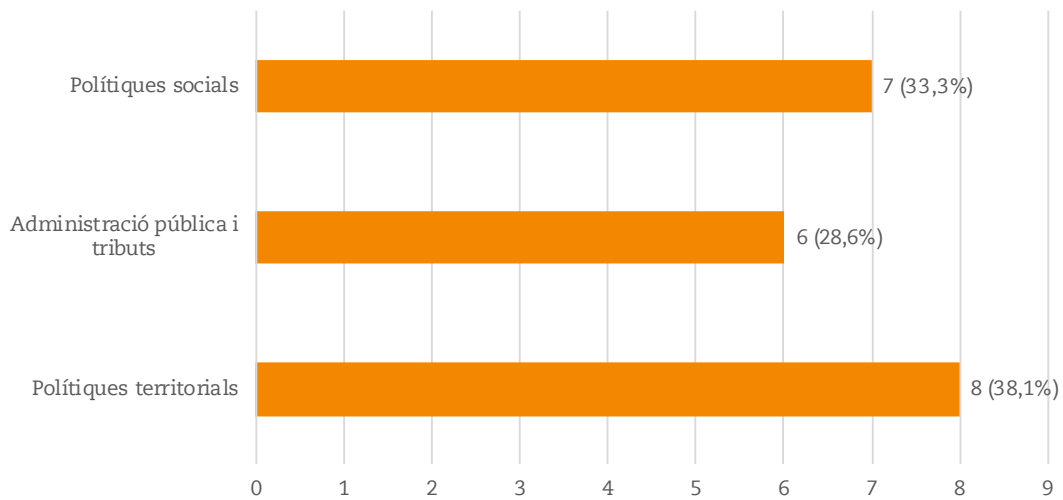


b) Queixes i actuacions d'ofici vinculades a l'Ajuntament

b.1) Evolució de les actuacions vinculades a l'Ajuntament



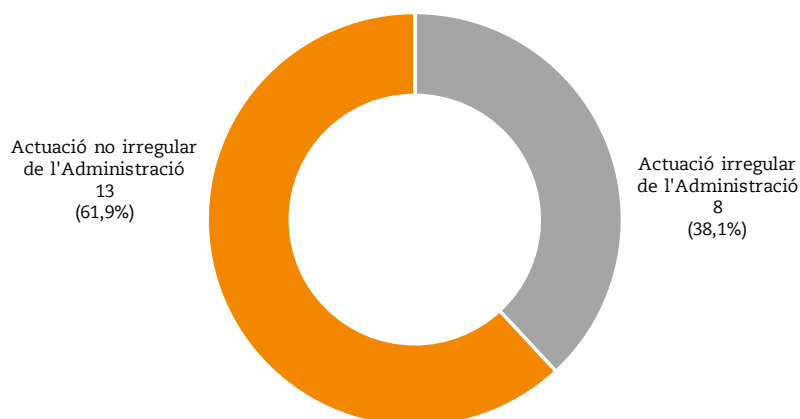
b.2) Actuacions iniciades amb l'Ajuntament per grans matèries



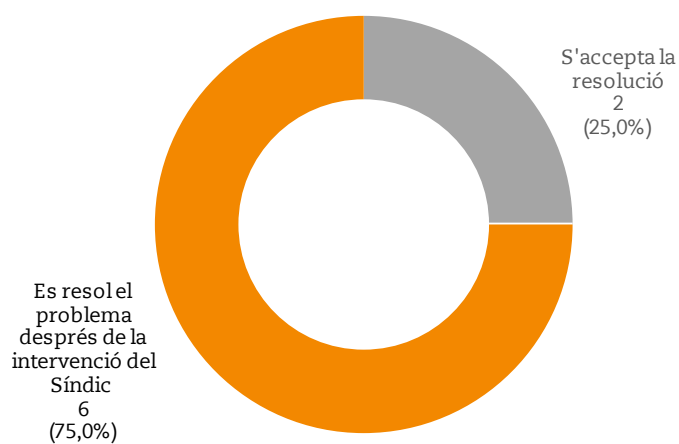
b.3) Evolució de les actuacions iniciades amb l'Ajuntament per matèria

	2019		2020		2021		2022		2023	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	6	31,6	3	14,3	3	11,5	4	26,7	7	33,3
Educació	-	-	-	-	-	-	1	6,7	-	-
Habitatge	2	10,5	2	9,5	-	-	-	-	2	9,5
Igualtat i no-discriminació	1	5,3	-	-	-	-	-	-	1	4,8
Infància i adolescència	1	5,3	1	4,8	2	7,7	1	6,7	3	14,3
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	2	10,5	-	-	1	3,8	2	13,3	1	4,8
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	-	-	7	33,3	11	42,3	4	26,7	6	28,6
Administració pública i drets	-	-	4	19,0	9	34,6	3	20,0	4	19,0
Tributs	-	-	3	14,3	2	7,7	1	6,7	2	9,5
Polítiques territorials	11	57,9	10	47,6	9	34,6	6	40,0	8	38,1
Medi ambient	7	36,8	5	23,8	6	23,1	2	13,3	5	23,8
Mobilitat i transports	4	21,1	5	23,8	3	11,5	4	26,7	3	14,3
Consum	1	5,3	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	1	5,3	1	4,8	3	11,5	1	6,7	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	19	100,0	21	100,0	26	100,0	15	100,0	21	100,0

b.4) Finalització de les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023



b.5) Acceptació de la resolució en les actuacions tramitades amb l'Ajuntament el 2023



b.6) Compliment dels suggeriments fets pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament

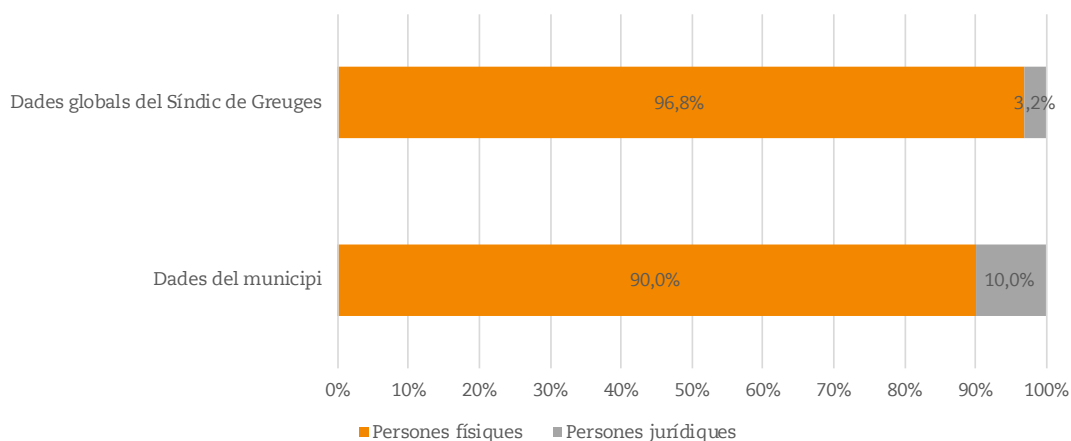
	N	%
Increment de la cobertura / Increment de l'oferta	1	10,0
Increment de mesures d'inspecció i control	2	20,0
Increment de recursos	1	10,0
Millora de la qualitat de la intervenció	1	10,0
Pagament de drets reconeguts	1	10,0
Resolució de procediments administratius	4	40,0
Total	10	100,0

b.7) Dades sociodemogràfiques de les persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

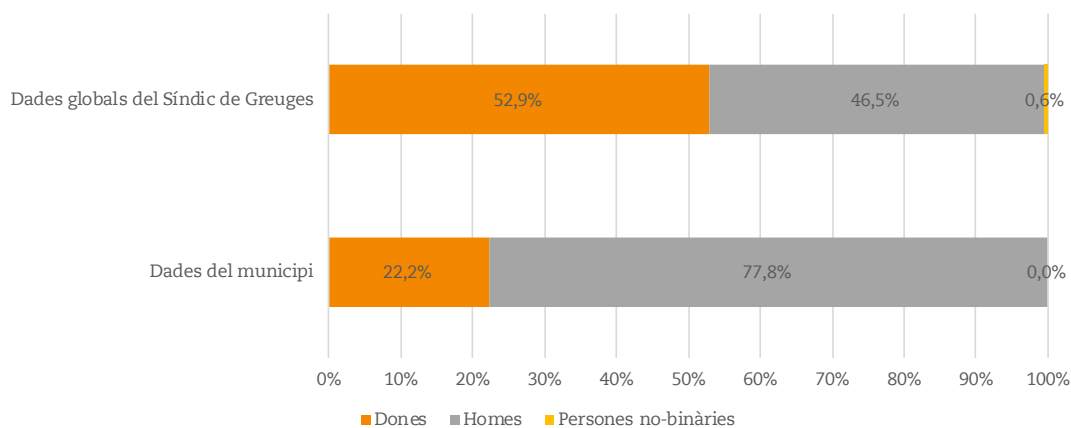
▸ Persones que han presentat queixa vinculada a l'Ajuntament

	N
Persones físiques	18
Dones	4
Homes	14
Persones no-binàries	-
Persones jurídiques	2
Total	20

Tipologia de persones que han presentat queixa



Gènere de les persones que han presentat queixa



► Queixes iniciades amb l'Ajuntament per gènere i matèria

	Dones		Homes		Persones no-binàries		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	3	75,0	3	21,4	-	-	6	33,3
Educació	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge	2	50,0	-	-	-	-	2	11,1
Igualtat i no-discriminació	1	25,0	-	-	-	-	1	5,6
Infància i adolescència	-	-	3	21,4	-	-	3	16,7
Migracions	-	-	-	-	-	-	-	-
Salut	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveis socials	-	-	-	-	-	-	-	-
Relacions laborals i pensions	-	-	-	-	-	-	-	-
Administració pública i tributs	-	-	6	42,9	-	-	6	33,3
Administració pública i drets	-	-	4	28,6	-	-	4	22,2
Tributs	-	-	2	14,3	-	-	2	11,1
Polítiques territorials	1	25,0	5	35,7	-	-	6	33,3
Medi ambient	-	-	3	21,4	-	-	3	16,7
Mobilitat i transports	1	25,0	1	7,1	-	-	2	11,1
Urbanisme	-	-	1	7,1	-	-	1	5,6
Consum	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguretat ciutadana i justícia	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura i llengua	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	100,0	14	100,0	-	-	18	100,0

c) Actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament el 2023

N	Assumpte
AO-00175/2023	Promoció de l'esport per a les persones amb discapacitats

Objecte

En visitar el CEM Can Felipa de Barcelona, es va constatar que el projecte d'esport inclusiu que s'hi desenvolupa és molt exitós i que podria servir com a model per a altres municipis: s'hi han modificat o creat activitats per atendre les necessitats de les persones amb discapacitat física o psíquica.

Proposem l'obertura d'aquesta actuació d'ofici per estudiar la promoció de l'esport per a persones amb discapacitat en municipis de més de 50.000 habitants de Catalunya.

d) Resolucions del Síndic de Greuges tramitades amb l'Ajuntament el 2023

Q-05860/2018	Manca d'activitats de lleure per a infants amb mancances cognitives a Manresa
Ajuntament de Manresa	
<p>Objecte</p> <p>El promotor de la queixa, pare d'un infant amb discapacitat, manifesta la seva disconformitat amb la manca d'activitats públiques de lleure per a infants amb mancances cognitives a Manresa. Exposa que va haver de treure el seu fill de dos casals perquè les altres famílies se'n queixaven.</p> <p>Consideracions i recomanacions</p> <p>El Síndic recorda que els infants amb necessitats educatives específiques tenen dret a participar als casals o colònies de vacances, si convé amb suports suplementaris per atendre adequadament aquestes necessitats. Per tant, el Síndic demana a l'Ajuntament de Manresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Informar la institució de les mesures que s'introduiran en el nou Pla local de discapacitats que s'està elaborant per oferir oferta pública i fomentar oferta privada d'activitats de lleure inclusives que atenguin adequadament els infants amb necessitats especials. <p>Tancament</p> <p>Tot i que altres anys l'Ajuntament havia informat que hi havia la voluntat d'aprovar el Pla local de persones amb discapacitat, enguany ha indicat que actualment no hi ha aquesta prioritat, però que tot i això s'està fent un treball conjunt entre els serveis socials i les diferents entitats que treballen al territori per a les persones amb discapacitat. En concret:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ S'ha creat una comissió específica de treball per abordar la problemàtica que posava de manifest la queixa del promotor. ▶ L'Ajuntament ha treballat per donar una resposta als problemes d'accés dels infants amb discapacitats als casals d'estiu municipals, mitjançant el programa "Temps per Viure" de la Regidoria de Feminismes. ▶ Durant els casals que s'organitzen en temps de vacances escolars ja es contracta una vetlladora encara que no hi hagi demanda inicial. Fins ara, cap infant s'ha quedat fora d'aquests casals per tenir una discapacitat que no es podia assumir. 	
Resolució acceptada i complerta	

Q-11412/2021 Dificultats per trobar un pis adaptat per a una família

**Ajuntament de Manresa
Departament de Territori**

Objecte

El promotor de la queixa exposa que la seva família necessita un pis adaptat. Té quatre fills, tots amb un grau de discapacitat reconegut elevat, i viuen en un habitatge no adaptat.

Posició de l'Administració

L'Ajuntament exposa que va oferir a la família un habitatge a un altre municipi, però que la família hi va renunciar perquè, tot i ser accessible, era massa petit. L'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) tindrà en compte que la família està disposada a canviar de municipi, i a més proposa explorar el parc privat a través del programa Reallotgem, atès que el parc públic acostuma a ser de màxim 90 metres quadrats i no disposa de tants dormitoris com necessita aquesta família.

Recomanacions

► Continuar treballant en la nova línia proposada per l'AHC (parc d'habitatges privat) per atendre les necessitats d'aquesta família.

Tancament

L'Ajuntament informa que els serveis municipals estan coordinats amb l'AHC per si sorgeix un habitatge adaptat a les característiques de la família. Paral·lelament, es continua fent el seguiment social de la família i se li ofereix el suport necessari que requereix.

Resolució acceptada i complerta parcialment

Q-00298/2023 **Desnonament d'una família amb un infant amb discapacitat a càrrec**

Ajuntament de Manresa
Departament de Justícia, Drets i Memòria
Departament de Territori

Objecte

La unitat familiar està formada per un matrimoni i un infant amb una discapacitat greu que necessita suports vitals amb subministrament estable de llum i aigua. Té un acord favorable de la Mesa d'emergència amb dret a la tramitació d'una prestació econòmica d'especial urgència. Ara bé, la família afirma que té moltes dificultats per formalitzar un lloguer i que no ha tingut accés a un habitatge de la borsa municipal del municipi. Sembla que de moment s'ha aconseguit la suspensió del llançament.

Tancament

L'Ajuntament exposa que va oferir a la família un pis de l'Agència Catalana de l'Habitatge sense barreres arquitectòniques en un altre municipi i que es van coordinar els serveis mèdics, escolars i socials per afavorir el transport i el trasllat de la família a aquesta localitat. Tot i això, la família el va rebutjar per les dificultats que pot suposar un canvi de municipi a l'hora de fer els controls mèdics de l'infant. Posteriorment, els serveis socials es van posar en contacte amb un propietari a la mateixa finca on viu la família actualment, que ha accedit a fer-li un contracte de lloguer. L'Ajuntament està en espera que es confirmi aquesta possibilitat i que la família l'accepti.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-00835/2023 **Molèsties per sorolls d'un negoci de bugaderia i manca d'actuació de l'Ajuntament**

Ajuntament de Manresa

Objecte

El promotor de la queixa exposa que als baixos del seu edifici hi ha un negoci de bugaderia i que les molèsties ocasionades per les rentadores fan impossible el descans dels veïns. Ha presentat dues instàncies a l'Ajuntament en què demanava que es fes una prova de sonometria però no ha rebut resposta.

Tancament

El promotor ha indicat que vol desistir de la queixa perquè l'Administració ja està intervenint en el problema i, per tant, el tema està en vies de solució.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-01580/2023

Disconformitat amb la convocatòria de proves selectives per cobrir diverses places a la Policia Local de Manresa

Ajuntament de Manresa

Objecte

El promotor de la queixa va presentar un recurs de reposició contra les bases de la convocatòria, en què mostrava la seva disconformitat amb les bases i amb la composició del tribunal avaluador de les proves, però no va rebre resposta de l'Ajuntament.

Tancament

L'Ajuntament ha informat que ja es va resoldre el recurs interposat pel promotor contra les bases, si bé és cert que la notificació es va fer quan ja s'havia esgotat el termini legalment establert per fer-ho, que és d'un mes, cosa que s'ha posat de manifest al consistori.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-02188/2023

Molèsties generades per la cisterna d'un vàter instal·lat al celobert d'un edifici

Ajuntament de Manresa

Objecte

La persona interessada va presentar una queixa a l'Ajuntament per les molèsties de la cisterna. L'Ajuntament va fer una inspecció i va detectar que les obres no disposaven de llicència municipal ni s'havien comunicat. En conseqüència, va incoar un expedient per iniciar els tràmits de protecció de la legalitat urbanística. Tot i això, el promotor manifesta que encara pateix les molèsties i no ha detectat cap mesura correctora de l'Ajuntament.

Tancament

L'Ajuntament informa que ha considerat el promotor part interessada en l'expedient de protecció de la legalitat urbanística obert arran de la seva denúncia, i que ja li ha comunicat la resolució de l'expedient, contra la qual pot presentar els recursos administratius i judicials que consideri convenients.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-02847/2023 Manca de resposta i actuació de l'Ajuntament de Manresa en relació amb el mal estat de les voreres com a conseqüència del creixement de les arrels dels arbres

Ajuntament de Manresa

Objecte

La persona interessada va presentar diverses instàncies a l'Ajuntament mitjançant les quals denunciava l'estat de deteriorament de les voreres d'un carrer del municipi a causa de les arrels de dos arbres d'una finca particular que aixequen les rajoles de la via pública. No ha rebut resposta a cap de les instàncies ni ha detectat cap mesura correctora ni de l'Ajuntament ni del propietari dels arbres.

Tancament

L'Ajuntament ha informat que ha anat responent per escrit les instàncies de la persona interessada i també l'ha atès telefònicament. En l'últim escrit, se l'ha informat que l'actuació de millora dels trams de vorera en mal estat que denunciava es va iniciar el març de 2023.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

Q-04587/2023 Molèsties per sorolls de la terrassa d'un local de restauració ubicat als baixos d'un edifici

Ajuntament de Manresa

Objecte

La persona interessada ja va presentar queixa a l'Ajuntament l'any 2021, i se la va informar que l'incompliment de qualsevol de les condicions que regulen l'autorització per la terrassa comportaria l'inici del procediment sancionador corresponent. Tot i això, el problema no s'ha resolt, i el mes de maig de 2023 va presentar la seva darrera instància, mitjançant la qual denuncia les molèsties ocasionades per l'activitat de la terrassa d'aquest local.

Tancament

L'Ajuntament ha informat de totes les actuacions que s'han dut a terme en relació amb aquest establiment i informa que se seguirà fent un control de les possibles queixes que es rebuin.

Problema resolt arran de la intervenció del Síndic de Greuges

IV. RELACIÓ AMB LA INSTITUCIÓ

a) Temps en dies emprat per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges i la persona interessada en donar resposta als tràmits requerits

	2021	2022	2023	Variació 2022-2023 (%)
Ajuntament	32,7	25,8	24,5	-5,0
Síndic de Greuges	36,7	64,7	27,2	-58,0
Persona interessada	30,4	47,8	14,1	-70,5

b) Mitjà utilitzat per adreçar-se a la institució

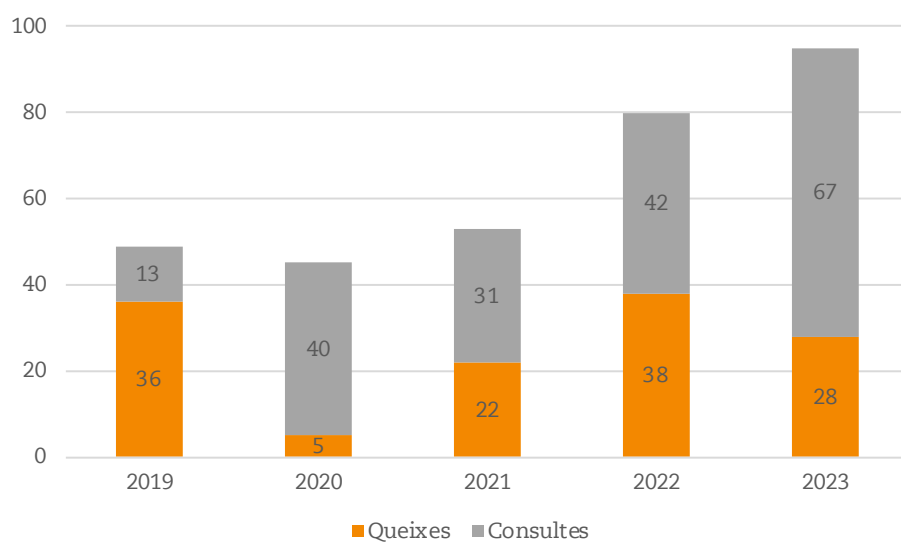
	N
Correu certificat	1
Correu electrònic	29
Formulari web	57
Atenció presencial	3
Videoconferència	18
No consta	2
Total	110

c) Desplaçaments al municipi l'any 2023

Data	Queixes	Consultes	Total
1/3/2023	7	17	24
21/6/2023	11	24	35
4/10/2023	8	13	21
14/12/2023	2	13	15

d) Evolució de les queixes i consultes procedents del municipi en els desplaçaments

	2019	2020	2021	2022	2023
Queixes	36	5	22	38	28
Consultes	13	40	31	42	67
Total	49	45	53	80	95



SĪNDIC
40 anys

Síndic de Greuges de Catalunya

Passeig Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

